

## EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

### 1. ANTECEDENTES

Mediante la Resolución N° 123-2014-CD/OSIPTEL, el Osiptel aprobó el vigente Reglamento de Calidad, el cual integró las obligaciones establecidas en la primera versión del reglamento con los Procedimientos de Supervisión de los Indicadores de Calidad.

El reglamento vigente ha sido modificado en diversas oportunidades mediante resoluciones N° 110-2015-CD/OSIPTEL, N° 005-2016-CD/OSIPTEL, N° 089-2016-CD/OSIPTEL, N° 159-2016-CD/OSIPTEL, N° 163-2019-CD/OSIPTEL, N° 129-2020-CD/OSIPTEL, N° 050-2021-CD/OSIPTEL, N° 138-2021-CD/OSIPTEL, N° 043-2022-CD/OSIPTEL, N° 172-2022-CD/OSIPTEL y N° 151-2023-CD/OSIPTEL.

De otra parte, el 29 de junio de 2023 se publicó en el diario oficial El Peruano, la Ley N° 31809, Ley para el Fomento de un Perú Conectado, cuyo literal e) de su artículo 3 dispuso que las obligaciones de velocidad mínima garantizada del 70%, así como de simetría y asimetría máxima entre la relación de carga y descarga dispuestas en la Ley N° 31207, son aplicables a las contrataciones de Internet de banda ancha que soporten redes de acceso a tecnología de nueva generación; y que la supervisión de las obligaciones de velocidad de Internet se realiza basándose en la comparación de los promedios de velocidades instantáneas de la región.

Dicha Ley también estableció que el Osiptel realice la adecuación de su marco normativo, incluyendo el Reglamento de Calidad, a efectos de la implementación de sus disposiciones. Adicionalmente, en los últimos seis años, el Osiptel, con la finalidad de continuar dinamizando la eficacia y eficiencia de la regulación del sector ha iniciado un conjunto de acciones orientadas a la simplificación y el ordenamiento normativo.

En ese marco, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 050-2024-CD/OSIPTEL<sup>1</sup>, se aprobó la publicación para comentarios del proyecto de norma que aprueba el Reglamento de Calidad, y se otorgó un plazo de treinta (30) días hábiles para que los interesados puedan presentar sus comentarios al respecto.

Así pues, luego de haberse llevado a cabo la debida evaluación de los comentarios formulados al referido proyecto, el Osiptel ha efectuado la actualización del Reglamento de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, Reglamento de Calidad). Ello con la finalidad de que las empresas operadoras optimicen su esfuerzo para la provisión de un nivel de calidad eficiente a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.

### 2. BASE LEGAL

De acuerdo con lo establecido en el artículo 3 de la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en Servicios Públicos, modificada por las Leyes N° 27631, N° 28337 y N° 28964, el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (en adelante, Osiptel) ejerce, entre otras, la función normativa, que comprende la facultad de dictar, en el ámbito y en materia de su competencia, los reglamentos, normas que regulen los procedimientos a su cargo, otras de carácter general y mandatos u otras normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios.

<sup>1</sup> Publicada en el diario oficial El Peruano el 29 de febrero de 2024.



Asimismo, según lo dispuesto en el artículo 24 del Reglamento General del Osiptel, aprobado mediante Decreto Supremo N° 008-2001-PCM y sus modificatorias (en adelante, Reglamento General), el Consejo Directivo del Osiptel es el órgano competente para ejercer de manera exclusiva la función normativa.

Por otra parte, el artículo 19 del Reglamento General establece que, el Osiptel tiene, entre otros objetivos, el promover la existencia de condiciones de competencia en la prestación de los servicios de telecomunicaciones; facilitar el desarrollo, modernización y explotación eficiente de los servicios de telecomunicaciones; y garantizar la calidad y la continuidad de la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Adicionalmente, conforme a lo dispuesto en el artículo 77 del Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 013-93-TCC, el Osiptel tiene entre sus funciones fundamentales la de mantener y promover una competencia efectiva y justa entre los prestadores de servicios portadores, finales, de difusión y de valor añadido.

Finalmente, el artículo 8 del Reglamento General, establece que la actuación del Osiptel se orienta a promover las inversiones que contribuyan a aumentar la cobertura y calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones, orientando sus acciones a promover la libre y leal competencia, en el ámbito de sus funciones.

### 3. NECESIDAD Y VIABILIDAD DE LA PROPUESTA NORMATIVA

La regulación vigente de la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones del Osiptel está conformada por los indicadores de calidad de red y de disponibilidad del servicio, así como de una serie de disposiciones específicas relacionadas, principalmente, a la medición y publicación de los mismos, las acciones de fiscalización, las interrupciones del servicio, y su respectivo régimen sancionador.

No obstante, a lo largo del tiempo, los servicios públicos han experimentado importantes cambios en su evolución, observándose un mayor desarrollo en la comercialización de los servicios móviles y del servicio de acceso a Internet fijo, principalmente. Asimismo, la mejora tecnológica del sector ha contribuido a que la comercialización de estos servicios se realice con mayores velocidades y con tarifas más asequibles.

Adicionalmente, la Ley N° 31207, Ley que garantiza la velocidad mínima de conexión a internet y monitoreo de la prestación del servicio de internet a favor de los usuarios<sup>2</sup>, y la Ley N° 31809, Ley para el fomento de un Perú conectado<sup>3</sup>, dispusieron la adecuación normativa de las obligaciones de velocidad mínima garantizada del 70%, así como de simetría y asimetría máxima entre la relación de carga y descarga en el marco regulatorio de la calidad del servicio.

Así pues, considerando que los servicios públicos de telecomunicaciones han venido registrando una nueva dinámica competitiva y tecnológica, y acorde a lo dispuesto en las leyes N° 31207 y N° 31809, resulta necesario reevaluar las fallas de mercado que puedan existir y que justifiquen la intervención regulatoria en materia de calidad del servicio. En este caso la falla de mercado que se evalúa es la provisión subóptima de la calidad del servicio. En ese sentido, resulta necesario actualizar el régimen de calidad vigente con la finalidad de que las empresas operadoras optimicen su nivel de esfuerzo para proveer un nivel de calidad eficiente en los servicios públicos de telecomunicaciones.

<sup>2</sup> Publicada en el diario oficial El Peruano el 2 de junio de 2021.

<sup>3</sup> Publicada en el diario oficial El Peruano el 29 de junio de 2023.



#### 4. ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS E IMPACTO DE LA NORMA

De conformidad con lo expuesto previamente, y de acuerdo al análisis realizado en el Informe de Impacto Regulatorio N° 00171-DPRC/2024 (Informe RIA), se han identificado dos alternativas para abordar el problema correspondiente a que la regulación vigente de la calidad no se encuentra actualizada respecto a la dinámica reciente de los servicios públicos de telecomunicaciones.

La Primera Alternativa está referida a “Mantener la regulación vigente”, lo cual implica no realizar cambios en la regulación vigente, manteniéndose los indicadores de calidad de red y de disponibilidad, y el régimen sancionador dispuesto en su articulado correspondiente. Sin embargo, tal como se indica en el Informe RIA, bajo esta alternativa no se actualizan los indicadores de calidad de red y de disponibilidad de acuerdo con dinámica comercial de los servicios públicos de telecomunicaciones.

La Segunda Alternativa, está referida a “Actualizar la regulación”, considerando aspectos referidos a:

##### (i) Optimización de los indicadores de calidad red y de disponibilidad

A fin de optimizar el número de indicadores de calidad de red y de disponibilidad, se ha establecido una estructura de tres (3) indicadores obligatorios (sancionables) y diez (10) indicadores informativos:

**Cuadro N° 1. Propuesta de actualización de la regulación de la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones**

Servicio	Vigentes (27)		Propuesta (13)	
	Sancionables (13)	Informativos (14)	Obligatorios (3)	Informativos (10)
Telefonía fija	TLLC	ASR		
Telefonía móvil	TINE, TLLI y CV			TINE, TLLI, CV
Internet Fijo y Móvil (abonados)	CVM y Asimetría	TTD, VP, L, TPP, VL, TOE	CVM y Asimetría	VP, L, TPP, VL
Internet Fijo y Móvil (ISP's)		L, TPP, VL, TOE		
Mensajes	TEMT	PMTR		TEMT
Disponibilidad (varios servicios)	DS, EC, RO	%Averías reparadas en 24 horas, TIF	EC	DS
Disponibilidad (TUP)	TR, %TSD, HA			%TSD

**Leyenda:** TLLC: Tasa de llamadas completadas, TINE: Tasa de intentos no establecidos, TLLI: Tasa de llamadas interrumpidas, CV: Calidad de voz, CVM: Cumplimiento de velocidad mínima, TEMT: Tasa de entrega mensajes de texto, DS: Disponibilidad del servicio, EC: Evento crítico, RO: Respuesta de operadora, TR: Tasa de reparación, %TSD: Porcentaje de tiempo sin disponibilidad, HA: Horario de atención, ASR: Answer seizure ratio, PMTR: Proporción de mensajes de texto recibidos, TIF: Tasa de incidencia de fallas, TTD: tasa de transmisión de datos VP: Velocidad promedio, L: Latencia, TPP: Tasa de pérdida de paquetes, VL: Variación de latencia, TOE: Tasa de ocupación de enlace.

**Fuente:** Resolución de Consejo Directivo N° 123-2014-CD/OSIPTEL.

**Elaboración:** Propia.



Cabe precisar que los indicadores obligatorios son aquellos cuyo incumplimiento de su valor objetivo implica una infracción, mientras que los indicadores informativos se encuentran orientados a brindar información complementaria a los usuarios respecto a la calidad de red y de disponibilidad proporcionado por las empresas operadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones. No obstante, no se excluye que en un futuro algunos indicadores informativos, puedan establecerse como obligatorios previa evaluación y justificación correspondiente.

## **(ii) Ampliación del plazo para la conservación de los registros de las asignaciones de direcciones IP públicas y privadas**

Complementariamente a las modificaciones realizadas en los indicadores de calidad, esta alternativa incluye también la modificación del período para la conservación de los registros de las asignaciones de direcciones IP públicas y privadas (en adelante, registros IPs) asociadas a los servicios de acceso a Internet fijo y de acceso a Internet móvil del usuario. En el marco de la regulación vigente el período de conservación para estos registros es de tres (3) meses. No obstante, el Ministerio Público ha expresado que dicho plazo no resulta apropiado para efectos de las investigaciones que desarrolla en materia de ciberdelincuencia<sup>4</sup> y para las cuales se requiere de la trazabilidad de los registros mencionados.

De acuerdo con Internet Society (2020) la trazabilidad corresponde a la capacidad de poder rastrear al originador de un determinado contenido o mensaje. Dicho aspecto resulta relevante para las investigaciones del Ministerio Público en la materia señalada previamente.

Así pues, considerando lo anteriormente expuesto y acogiendo los comentarios realizados por las empresas operadoras a la disposición de conservación de los registros IPs, este organismo regulador ha determinado establecer el plazo de un (1) año y seis (6) meses para la conservación de los referidos registros toda vez que las empresas operadoras consideran dicho horizonte temporal técnicamente factible para efectos de la implementación de esta obligación.

## **(iii) Integración de las disposiciones de interrupción del servicio en un mismo texto normativo**

En el marco de la Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTEL, la cual aprobó, la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, se trasladaron al Reglamento de Calidad las disposiciones correspondientes a: (i) interrupciones del servicio, (ii) comercialización de equipos terminales y modificación de sistemas y señales, (iii) responsabilidad de la empresa operadora sobre el tráfico originado en su red, (iv) servicio telefónico bajo la modalidad de teléfonos públicos y (v) servicio de arrendamiento de circuitos

No obstante, dentro de la Norma de las Condiciones de Uso vigente se encuentran los artículos 36, 37, 38, 39, 39-A y 40, respectivamente. De modo particular, el artículo 36 corresponde a la continuidad del servicio. Por su parte, el artículo 37 tiene como alcance a la interrupción del servicio. Asimismo, el artículo 38 contempla los aspectos correspondientes a la devolución por pagos indebidos o en exceso. De otra parte, los artículos 39 y 39-A comprenden las obligaciones de devolución y compensación por interrupción del servicio. Por último, el artículo 40 contiene la disposición asociada al prorrateo de montos pendientes de devolución.

<sup>4</sup> OFICIO N°1310-2021-MP-FN-UCJIE-LNRR de la Unidad Fiscal Especializada en Ciberdelincuencia del Ministerio Público recibido el 10 de febrero de 2021.



Así pues, considerando que el Reglamento de Calidad vigente contiene disposiciones sobre interrupción del servicio, se considera apropiado que los artículos mencionados en el párrafo previo se integren en dicho reglamento, de tal manera que todas las disposiciones asociadas a la interrupción del servicio se encuentren incorporadas en una misma regulación garantizándose así un orden normativo en el marco regulatorio del sector que facilite su comprensión normativa a los agentes del mercado.

Asimismo, considerando la casuística presentada a lo largo de estos años, se está integrando en la definición de mantenimiento, lo referente a las disposiciones sobre mantenimiento preventivo y mantenimiento correctivo de emergencia, a fin de ser tratado como bajo un mismo supuesto.

#### **(iv) Supresión de las tipificaciones de las infracciones asociadas al servicio de arrendamiento de circuitos y telefonía de uso público**

Considerando un enfoque de regulación responsiva y con el fin de ponderar la intervención regulatoria para fines sancionadores, la propuesta normativa suprime la tipificación de las infracciones asociadas a las obligaciones del servicio de arrendamiento de circuitos, contenidas en los numerales 1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 1.9, 1.10, 2.1, 2.3, 2.4 y 2.5 del Anexo N° 7 del Reglamento de Calidad vigente.

Cabe precisar que la prestación de este servicio se realiza en un contexto en el que el arrendador del circuito diseña el contrato de arrendamiento de acuerdo a las características solicitadas por el cliente (servicio ad hoc), en base a un proceso de negociación. En tal sentido, se considera apropiada la supresión de dichas disposiciones ya que las partes que intervienen en la situación contractual pueden establecer por sí mismas los mejores términos comerciales.

Sin perjuicio de lo anterior, se debe señalar que, la supresión de las tipificaciones referidas previamente, no implica la desregulación de las obligaciones establecidas, por lo que ante un incumplimiento de dichas obligaciones resultarán aplicables las disposiciones establecidas en el Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 087-2013-CD-OSIPTTEL y sus modificatorias.

De otra parte, para el servicio de telefonía de uso público se suprime la tipificación de las disposiciones asociadas a la continuidad y acceso del servicio de telefonía de uso público, toda vez que dicho servicio es cada vez menos relevante en el mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones.

#### **(v) Eliminación del mecanismo de compromiso de mejora**

Como último punto de la actualización del Reglamento de Calidad se contempla la eliminación del mecanismo de compromiso de mejora. Bajo el marco regulatorio vigente el mecanismo señalado tiene como alcance a los indicadores CV, TEMT y CVM. Así pues, considerando que bajo el proyecto normativo los indicadores de calidad CV y TEMT son informativos, el mecanismo de compromiso de mejora queda sin efecto de manera automática.

Por su parte, para el caso del indicador CVM se debe señalar que el mecanismo de compromiso de mejora se estableció en el marco de la Resolución de Consejo Directivo N° 137-2021-CD/OSIPTTEL, la cual, aprobó Norma Técnica relativa a la implementación del sistema de medición automatizado para la verificación del servicio de acceso a Internet por parte del Osiptel.



No obstante, se debe precisar que las Leyes N° 31207 y N° 31809 disponen la obligación del indicador CVM (70%) en zonas urbanas y rurales para el servicio de acceso a Internet fijo (del tipo alámbrico e inalámbrico en sus diversas tecnologías) y de acceso a Internet móvil calificado como banda ancha, y salvaguardan su cumplimiento. En ese sentido, considerando que existen normas de mayor jerarquía que inciden en la exigencia en el cumplimiento de dicho indicador, por el impacto en el bienestar de los abonados y/o usuarios, no es posible mantener el mecanismo de compromiso de mejora para el servicio señalado.

Adicionalmente, corresponde precisar que las Disposiciones Complementarias Transitorias Segunda y Tercera de la Norma Técnica relativa a la implementación del sistema de medición automatizado para la verificación del servicio de acceso a Internet por parte del Osiptel, aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 137-2021-CD/OSIPTEL; dejan sin efecto el mecanismo del compromiso de mejora puesto que su aplicación rige hasta la modificación del Reglamento de Calidad, la cual, se está realizando mediante el presente proyecto normativo. Por lo tanto, este último aspecto muestra correspondencia con ordenamiento legal vigente.

#### **(vi) Eliminación de las tarjetas de pago del alcance de determinadas disposiciones del Reglamento de Calidad**

El uso de las tarjetas de pago para la realización de llamadas telefónicas ha experimentado una tendencia decreciente en los últimos años, lo que evidencia el reducido uso de dicho mecanismo de pago por parte de los usuarios. En efecto, respecto al servicio de la Larga Distancia Nacional (LDN) haciendo uso de la tarjeta de pago, se observó que el tráfico registró una senda decreciente al pasar de 374 millones de minutos en 2004 a 140 mil minutos en 2023. Asimismo, en el servicio de Larga Distancia Internacional (LDI) desde teléfonos fijos haciendo uso de tarjetas, el tráfico pasó de 232 millones de minutos en 2009 a 400 mil minutos en 2023.

En ese contexto, no resulta necesario continuar con la referencia de las tarjetas de pago en el proyecto normativo, por lo que se procedió a retirar dicho mecanismo de pago del alcance de las disposiciones del artículo 32 (Registro de interrupciones, suspensiones y cortes del servicio) y del artículo 33 (devolución por interrupciones).

#### **(vii) Eliminación del acceso a puntos de intercambio de tráfico**

Para el acceso del Osiptel a las instalaciones del NAP Perú, en el marco del sistema de medición automatizado para la verificación del servicio de acceso a Internet por parte del Osiptel, dicha disposición deja de tener efecto, por lo que se ha propuesto no considerar esta disposición en el Reglamento de Calidad.

#### **(viii) Modificación en las disposiciones sobre las acciones de fiscalización**

Sobre las acciones de fiscalización del Osiptel, considerando que las mediciones de los indicadores de calidad de red y de disponibilidad se encontrarán a cargo del Osiptel, las empresas operadoras no tendrán que realizar cálculos para realizar las mediciones, por lo que no resulta necesario mantener las disposiciones sobre las acciones de fiscalización en la información, los métodos y los equipos usados en la medición de los referidos indicadores, ni tampoco sobre el acceso a los registros fuentes que sustentan los reportes de estos indicadores. En ese sentido, se ha propuesto no considerar dichas disposiciones y señalar en el Reglamento de Calidad que el Osiptel fiscaliza los indicadores y parámetros de calidad establecidos en dicha norma, de acuerdo a los procedimientos de fiscalización que se aprueben.



### **(ix) Modificación en las disposiciones sobre publicación de resultados de los indicadores y parámetros de calidad**

En relación a la publicación de resultados de los indicadores y parámetros de calidad, se han replanteado las disposiciones correspondientes, por lo que se ha establecido simplificar a un solo texto que el Osiptel publique los indicadores definidos en la norma en una plataforma digital, para efectos de difundir al mercado sus resultados.

La publicación se realiza luego de treinta (30) días calendarios de culminada la evaluación de los indicadores de calidad.

### **(x) Especificación de la medición de los indicadores de calidad**

La medición de los indicadores tanto obligatorios e informativos continuará a cargo del Osiptel. Esta premisa tiene como base la optimización de la carga regulatoria del sector con la finalidad de que las empresas orienten sus esfuerzos hacia la provisión de un nivel de calidad eficiente en los servicios públicos de telecomunicaciones. En ese sentido, se incorpora en el artículo 20 del proyecto normativo la disposición sobre la medición de indicadores de calidad a cargo del organismo regulador.

### **(xi) Permanencia de determinadas disposiciones en el Reglamento de Calidad**

Tal como se explicó previamente, en el proyecto normativo se ha procedido a efectuar cambios en su estructura con la realización de modificaciones e introducción de disposiciones, pero también se ha considerado pertinente mantener, con leves modificaciones en algunos casos, aquellas disposiciones cuya aplicación se efectúa en concordancia de otra norma o ley, o porque su aplicación aún resulta necesaria para el cumplimiento de los estándares de calidad de los servicios de telecomunicaciones por parte de las empresas operadoras. Ese es el caso de las disposiciones del artículo 21 (Herramientas proporcionadas por las empresas operadoras al Osiptel), el artículo 22 (Registro Nacional de Monitoreo y Vigilancia de Internet – RENAMV) y el artículo 24 (Requerimiento de información), así como los artículos 29, 30, 31 y 32 (interrupciones del servicio), artículos 36, 37, 38, 39 y 40 (disposiciones específicas para el servicio de telefonía de uso público), artículos 41, 42 y 43 (disposiciones específicas sobre calidad de red) y artículos 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50 y 51 (disposiciones específicas sobre arrendamiento de circuitos); todas ellas contenidas en el proyecto de norma.

Precisamente, en atención a lo señalado en el Informe RIA, como resultado del Análisis Multicriterio, se optado por la Segunda Alternativa lo cual contribuye a: (i) Que las empresas operadoras tengan mayores incentivos para la provisión de un nivel de calidad óptima del servicio, (ii) Optimizar la carga regulatoria de las empresas operadoras y (iii) Fortalecer la capacidad supervisora, fiscalizadora y sancionadora del regulador.

### **(xii) Vigencia**

Se ha considerado que las disposiciones contenidas en el Reglamento de Calidad entran en vigencia a partir del día siguiente su publicación en el diario oficial El Peruano, con excepción de las obligaciones y tipificaciones relacionadas a los indicadores obligatorios de calidad de red y de disponibilidad (Cumplimiento de Velocidad Mínima, Asimetría y Evento Crítico), los cuales entran en vigencia es a partir del 1 de enero de 2025.



En atención a ello, se mantiene vigente hasta el 31 de diciembre de 2024, las obligaciones y tipificaciones relacionadas con los indicadores de Evento Crítico y Cumplimiento de Velocidad Mínima Garantizada, contenidas en el Reglamento de Calidad aprobado por Resolución N° 123-2014-CD/OSIPTEL.

Asimismo, se ha previsto que el Osiptel apruebe los nuevos procedimientos de fiscalización, considerando las modificaciones establecidas en el presente Reglamento. Para ello se ha previsto un plazo de ciento veinte (120) días calendario contados a partir del día siguiente de la entrada en vigencia del Reglamento de Calidad. Por ello, hasta la entrada en vigencia del nuevo procedimiento de fiscalización, las mediciones de los indicadores informativos y la fiscalización de los indicadores obligatorios que establece el presente Reglamento, el Osiptel se rigen por los criterios técnicos contenidos en los procedimientos de fiscalización aprobados mediante Resolución N° 192-2023-CD/OSIPTEL.

## 5. ANÁLISIS DE IMPACTO DE LA VIGENCIA DE LA NORMA EN LA LEGISLACIÓN NACIONAL

La normativa propuesta se encuentra en línea con la legislación vigente, siendo que conforme se indicó previamente, el artículo 19 del Reglamento General establece que, el Osiptel tiene, entre otros objetivos, garantizar la calidad y la continuidad de la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones. Asimismo, el artículo 8 del Reglamento General, establece que la actuación del Osiptel se orienta a promover las inversiones que contribuyan a aumentar la cobertura y calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones, orientando sus acciones a promover la libre y leal competencia, en el ámbito de sus funciones. Por tanto, la regulación propuesta se realiza en el marco de las facultades concedidas al Osiptel a través de su Reglamento General.

